

別紙様式第1号（第7条関係）

中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律

第7条第1項に規定する説明書類

第1 第6条第1項第1号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の実施に関する方針の概要

（1）取組みの方針

中央労働金庫は、勤労者のための金融機関として、勤労者福祉の向上のために金融円滑化に努めてまいりました。2008年に勤労者を取り巻く労働経済情勢が急激に悪化したことに対しては、緊急課題として「生活応援運動」を拡充し、勤労者のための金融円滑化を促進してまいりました。特に、勤労者の賃金・一時金が減少して返済が難しくなる事態に対応し、住宅資金借入者の返済計画見直し相談の取組みを積極的に行っております。

このたびの「金融円滑化法」の内容は、住宅資金借入者に対して労働金庫が率先して取り組んできたことであり、本法施行を契機に、金庫としての取組み態勢を再整理し、金融円滑化管理方針を定め、適切に対応いたします。

具体的には、融資のご利用者から返済計画の見直しにかかる相談があった場合には、きめ細かく協議を行い、中小企業者からの事業資金に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みや住宅資金借入者からの住宅資金に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みに対しては、当該中小企業者の事業についての改善または再生の可能性その他の状況や当該住宅資金借入者の財産および収入の状況のみならず家計全体に目配りを行い、支出面の改善も勘案しつつ、できる限り債務の弁済に係る負担を軽減するために必要な措置を取るよう努めます。

また、貸付条件の変更等について、他の金融機関、住宅金融支援機構、信用保証機関等が関係している場合には、独占禁止法や個人情報保護法に配慮しつつ、当該機関と緊密な連携を図って対応いたします。

なお、中小企業者対応については、当金庫では、対象となるご利用者が少ないことから、ご利用者からの申し出を待たず、ご利用者に直接面談して取組みの方針等を説明いたします。

（2）取組体制（別表参照）

①体制および責任者等

ア. 理事会が管理方針・規程の改定および重要事項の審議を行います。

イ. 監事会が監事会監査を実施します。

ウ. 経営会議が金融円滑化の実施状況の把握、実施状況等を踏まえた改善策の策定を行います。

- エ. 業務監査部が内部監査を実施します。
- オ. 総合企画部担当執行役員を管理責任者とします。
- カ. 総合企画部を管理統括部とします。
- キ. 審査部および営業統括部を管理担当部とします。
- ク. コンプライアンス統括部（お客様サポート）（以下「お客様サポート部門」という）を苦情相談窓口とします。

②相談・受付体制

ア. 通常の窓口

- i) 営業店およびローンセンター窓口では、融資担当を中心にご利用者からの相談・お申込みに真摯に対応いたします。
- ii) お客様相談デスク（電話相談）では、ご利用者の要望をお伺いし、取引店にその情報を提供し、適切に引き継ぎます。

中央労働金庫お客様相談デスク 電話番号 0120-86-6956

受付時間:月～金 午前9時～午後6時（祝日・振替休日を除く）

- iii) 会員と連携し、返済計画見直し相談会を開催するなど、ご利用者の相談・お申込みに対応いたします。

イ. 土日相談・平日時間延長相談

営業店およびローンセンターにて、土日および時間外のご相談に対応いたします。実施店舗および実施時間は当金庫のホームページに掲載いたします。

第2 第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要

ご利用者の相談1案件ごとに「貸付条件変更進捗確認シート」に経過や内容を記録し、5年間保存します。また、謝絶および取下げの場合には、その理由を可能な限り具体的に記録し、5年間保存します。

各営業店および各ローンセンターは、「貸付条件変更進捗確認シート」に基づき、実施状況のうち「申込み・実行・審査中」については四半期毎、「謝絶・取下げの件数、金額や謝絶および取下げ理由」については都度、審査部へ報告します。また、お客様サポート部門は苦情受付記録を審査部へ月次で報告します。

これらの報告については、審査部で取りまとめの後、状況を的確に分析します。また、モニタリング結果等もふまえ、金融円滑化管理の実効性の検証をしたうえで、方針、規程、態勢の改善策を検討し、経営会議に提案します。

第3 第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

お客様サポート部門において、下記電話番号にて貸付条件の変更等にかかる苦情相談を受付け、担当責任者および担当者が苦情相談に適切に対応します。苦情相談についても貸付条件の変更等の相談と同様に受付記録を作成し、5年間保存します。

貸付条件変更にかかる苦情相談窓口

中央労働金庫 お客様サポート 電話番号 0120-851-581

受付時間:月～金 午前9時～午後5時（祝日・振替休日を除く）

第4 第6条第1項第4号に規定する法第4条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る中小事業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要

当金庫では、ご利用者の融資の貸付条件を変更した場合は、当該ご利用者について管轄営業店と本部融資管理部門が連携して対応し、経営状況を継続的に把握して、定期的に相談を行い、事業についての改善又は再生のための支援を行います。

以上

(別表)

